



JUNTOS

POR UNA MEJOR
REGIÓN METROPOLITANA



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO



COMITE EJECUTIVO PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION 2022



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO

Secretaría Ejecutiva:

Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control
de Gestión

Noviembre 2022



Mediante Decreto N°465 de fecha 20/10/2021, del Ministerio de Hacienda, se aprueba el Programa Marco de los PMG de los Servicios para el año 2022 en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 19.553.

El incremento por desempeño institucional se otorga en relación con la ejecución eficiente y eficaz por parte de los Servicios de los indicadores del Programa Marco PMG. El incentivo monetario corresponde a un 7,6% de las remuneraciones si la institución alcanza un grado de cumplimiento igual o superior al 90% de los objetivos anuales comprometidos, de un 3,8% si dicho cumplimiento fuese igual o superior a un 75% y menor al 90% y sin derecho a percibir porcentaje alguno si el cumplimiento es inferior al 75%.

El Programa Marco se fundamenta en los principios de eficacia, eficiencia y calidad de los servicios proporcionados a los usuarios y considera tres tipos de objetivos de gestión. Adicionalmente, se debe comprometer un mínimo de 1 y máximo de 3 indicadores, seleccionados entre aquellos presentados en el proceso de formulación presupuestaria 2022 de los Formularios A1 Definiciones Estratégicas y H Indicadores de Desempeño en coherencia con estos principios.



Consideraciones generales para informar resultados de cumplimientos Indicadores Decreto PMG DIPRES

1. La evaluación inicial deberá contener como mínimo la cifra o valor efectivo alcanzado por cada uno de los objetivos de gestión, su grado de cumplimiento y un análisis relativo a las desviaciones.
2. El proceso de validación técnica del cumplimiento de los objetivos de gestión será realizado por expertos externos contratados por la DIPRES vía licitación pública con el apoyo de la Red de Expertos.
3. El cumplimiento global del PMG será el resultado de la suma de las ponderaciones obtenidas en cada uno de los objetivos de gestión.
4. El nivel de cumplimiento de cada objetivo de gestión corresponderá a la suma de las ponderaciones de cada indicador cumplido o parcialmente cumplido.
5. Indicadores con mínimo de cumplimiento de 75% de su meta: el resultado de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta.
 - ✓ Cumplido si el resultado es al menos de un 100%: pondera el 100%.
 - ✓ Parcialmente cumplido si el resultado es igual o mayor a un 75% y menor a 100%: se suma la proporción del ponderador que se obtiene al multiplicar el grado de cumplimiento alcanzado.
 - ✓ No cumplido si el resultado es menor a 75%: pondera 0%.

Consideraciones generales para informar resultados de cumplimientos Indicadores Decreto PMG DIPRES

6. Indicadores con mínimo de cumplimiento de 100% si mide correctamente, por tanto tomará valores de 0% o 100%.
7. Un indicador se considera no cumplido cuando presenta alguna de las siguientes situaciones:
 - ✓ No es posible verificar los valores reportados a través de los medios de verificación.
 - ✓ Los valores informado en el aplicativo DIPRES no corresponden con los señalados en los medios de verificación.
 - ✓ Los valores informados en los medios de verificación son inconsistentes, presenta errores y/u omisiones.
 - ✓ Los valores informados no corresponden al alcance y/o periodo de medición comprometido en la meta.
 - ✓ Las razones del incumplimiento no corresponden a causas externas calificadas y no previstas que limiten seriamente su logro.
8. Se entenderá que hay un error cuando se presente al menos, una de las siguientes situaciones.
 - ✓ Error de omisión: los archivos de medios de verificación no corresponden al indicador, se encuentran incompletos, total o parcialmente en blanco, ilegibles y/o con correcciones.



Consideraciones generales para informar resultados de cumplimientos Indicadores Decreto PMG DIPRES

8. Se entenderá que hay un error cuando se presente al menos, una de las siguientes situaciones.
 - ✓ Error de inconsistencia: la información de los medios de verificación presenta diferencias en su propio contenido y/o con lo informado en la aplicación DIPRES, de las redes de expertos y/o con otras fuentes oficiales.
 - ✓ Error de exactitud: la información presentada no corresponde al alcance (nombre, fórmula y nota) y/o al periodo de medición definido para el indicador.
9. Para cada indicador cumplido o parcialmente cumplido, informado con error durante el proceso de evaluación, se descontará un 10% de la ponderación establecida para éste.
10. El análisis de causa externa que invoque un Servicio para justificar el incumplimiento de un objetivo de gestión se realizará en el mérito de cada caso. Las causas externas calificadas y no previstas se refieren a:
 - ✓ Hechos fortuito comprobables
 - ✓ Catástrofes
 - ✓ Cambios en la legislación
 - ✓ Reducciones presupuestarias

Orientaciones para informar resultados de compromisos de Gestión DIPRES (base versión año 2021)

1. Los antecedentes que se presenten sólo podrán corresponder a archivos electrónicos que den cuenta del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año t, o la temporalidad de medición establecida en el indicador.
2. No se permite cargar un documento que en su contenido sólo señale un enlace que redirija a otro servidor donde se encuentren medios de verificación. La excepción son compromisos que consistan en publicar en la web del Servicio determinado documento.
3. La plataforma web “Cumplimiento Compromisos” de DIPRES permite la carga de archivos de tipo Excel y PDF, por lo tanto las únicas extensiones permitidas son: pdf, xls,xlsx y csv.
4. No se permiten archivos en formato Word, vídeo, imagen o comprimidos (zip, rar).

Pauta indicadores vinculados que comprometen Meta y Medir Correctamente

A continuación se presenta la pauta que será aplicada por el Validador Técnico Externo en el proceso de evaluación de cumplimiento PMG-MEI, y tiene como propósito homogeneizar los criterios de revisión por parte de los Validadores Técnicos, y asegurar un nivel de profundidad pertinente y factible en cada revisión. Se aplica la misma pauta a todos los Servicios. Esta pauta fue elaborada por DIPRES tomando como base el Programa Marco, no pudiendo existir ninguna pregunta que aborde un aspecto distinto de los establecidos.



PROGRAMA MARCO PMG 2022

Análisis de Medios de Verificación

Tipo Revisión	Análisis de antecedentes Presentados
Legalidad y Completitud de Información	<p>1. ¿ Los medios de verificación (MV) presentados son legibles, corresponden al indicador, no se encuentran incompletos, no se presentan total o parcialmente en blanco, no tienen correcciones y/o enmiendas?</p> <p>2. ¿Se presentan medios de verificación para validar la medición del numerador y denominador, y el cumplimiento de otros requisitos técnicos, cuando corresponda?</p>
Consistencia Información	<p>3. ¿ Los medios de verificación presentados son consistentes en sí mismos, es decir, los datos presentados en las distintas secciones dentro un MV y/o con MV relacionados, no presentan diferencias en su propio contenido y/o cuando corresponda otras fuentes oficiales?</p>
Información Correcta	<p>4. ¿ Los medios de verificación presentados permiten reconstruir exactamente el dato reportado (numerador y denominador) en la aplicación Web de DIPRES?</p> <p>5. ¿ Los valores informados en los medios de verificación corresponden a las variables de medición establecidas en nombre y fórmula de cálculo?</p> <p>6. Los valores informados en los medios de verificación corresponden al periodo de medición establecido en el nombre, fórmula de cálculo o nota/requisito técnico del indicador, o en caso de no estar señalado, corresponden al período entre el 1º de enero y el 31 de diciembre del año t?</p> <p>7. ¿ Los valores informados, según los medios verificación, justificaciones y análisis ingresados en la plataforma web de DIPRES, son medidos de acuerdo con el alcance geográfico, al proceso, aspectos técnicos u otro componente establecido en la nota del indicador?</p> <p>8. Cuándo corresponda, ¿ Los medios de verificación presentados permiten verificar el cumplimiento de requisitos técnicos adicionales que no son parte del cómputo del numerador y denominador de la fórmula de cálculo? (solo aplica a indicadores transversales con requisitos técnicos de estas características)</p>



PROGRAMA MARCO PMG 2022

Tipo Revisión	Análisis de Cumplimiento de meta		
Cumplimiento Requisito	1.	¿El porcentaje de cumplimiento del indicador es mayor o igual al 100% de su meta?	
Pertinencia aplicación causa externa válida	2.	¿El Servicio informa por qué no cumplió la meta?	
	3.	¿La justificación corresponde a una causa externa?	
	4.	¿La justificación es acreditada a través de los medios de verificación presentados?	
	5.	¿La justificación invoca una causa externa establecida por Comité/M. Hacienda?	
		Clasificación de causa externa establecida por Comité/M. Hacienda:	
		a)	Reducciones de presupuesto externas al Ministerio del cual depende o se relaciona que hubiesen afectado ítems relevantes.
		b)	hechos fortuitos comprobables - Situaciones de inestabilidad social, paros, protestas, hechos de violencia y acciones terroristas que afecten la provisión de bienes y servicios a los ciudadanos y el normal funcionamiento de las instituciones.
		c)	hechos fortuitos comprobables - Variaciones no previstas o fuera de los valores normales de los últimos años en la demanda de bienes y servicios por parte de los ciudadanos, o bien diferencias en los recursos.
		d)	Hechos fortuitos comprobables - situaciones que en definitiva importen un cambio en lo que se consideró cuando se formuló el compromiso.
		e)	Hechos fortuitos comprobables - Uso no adecuado por parte de los ciudadanos de los bienes y servicios provistos por las instituciones de un Ministerio, que afecten o limiten el cumplimiento de sus compromisos.
		f)	Hechos fortuitos comprobables - acciones no controlables por un Ministerio, como por ejemplo incumplimiento de compromisos de parte de otras instituciones públicas y/o privadas respecto de los cuales la institución no cuenta con atribuciones para exigir su cumplimiento.
		g)	Hechos fortuitos comprobables - Modificaciones de diseño de obras de infraestructura no previsible, problemas en las características de terreno, etc., afectando los compromisos.
		h)	Hechos fortuitos comprobables / Catástrofes - Emergencia Sanitaria por efecto COVID-19.
		i)	Catástrofes - Fenómenos Naturales u otros.
		j)	Cambios en la legislación vigente.
	k)	Otros hechos fortuitos comprobables, no mencionados anteriormente, que en definitiva importen un cambio en lo que se consideró cuando se formuló el compromiso.	
	7.	¿La justificación efectivamente corresponde a causa externa válida y no prevista?	

OBJETIVOS DE GESTION PMG 2022



GESTIÓN EFICAZ (Ponderación 50%)

1. Porcentaje de iniciativas de inversión, del subtítulo 31, de arrastre identificadas al 30 de abril del año t

(N° de iniciativas de inversión, del subtítulo 31, de arrastre identificados al 30 de abril del año t/N° total de iniciativas de inversión, del subtítulo 31, de arrastre año t)*100

Meta: 96%

Ponderación: 20%.

Red de Expertos: Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Responsable: Tania Romero, Jefa Departamento de Presupuesto

Avance: $(149/156)*100=96\%$

Carga de datos y verificadores: En aplicativo DIPRES de responsabilidad del Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión



Indicaciones de carácter preventivo y correctivo:

Las bases de datos deben contar con las siguientes condiciones:

1. Deben permitir verificarlo establecido en la fórmula de cálculo y nota del indicador
2. Incluir, de ser necesario, una hoja adicional que explique cada una de sus columnas y los tipos de datos que puede registrar cada celda, tipo glosario.
3. Incluir una hoja adicional que explique los cálculos de cómo se establecen los valores de los operandos de la fórmula de cálculo
4. Indicador con posibilidad de ser seleccionado aleatoriamente para revisión in situ.

GESTIÓN EFICAZ (Ponderación 50%)

2. Porcentaje de la inversión aprobada en el ítem 02 "Proyectos" del subtítulo 31, durante el año t, georreferenciada provincialmente

(Inversión aprobada ítem 02 "Proyectos", del subtítulo 31 año t georreferenciada provincialmente/Inversión aprobada ítem 02 "Proyectos", del subtítulo 31 año t)*100

Meta: 100%

Ponderación: 20%.

Red de Expertos: Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Responsable: Luis Meza, Jefe Departamento de Planificación Regional

Avance: $(M\$32.051.532/M\$32.051.532)*100=100\%$

Carga de datos y verificadores: En aplicativo DIPRES de responsabilidad del Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión



Indicaciones de carácter preventivo y correctivo:

Las bases de datos deben contar con las siguientes condiciones:

1. Deben permitir verificarlo establecido en la fórmula de cálculo y nota del indicador
2. Incluir, de ser necesario, una hoja adicional que explique cada una de sus columnas y los tipos de datos que puede registrar cada celda, tipo glosario.
3. Incluir una hoja adicional que explique los cálculos de cómo se establecen los valores de los operandos de la fórmula de cálculo.
4. Los mapas deben ser publicados en nuestra Plataforma Web, GeoPortal, para disponibilizarla al público.
5. Indicador con posibilidad de ser seleccionado aleatoriamente para revisión in situ.



GESTIÓN EFICAZ (Ponderación 50%)

3. Medida de Equidad de Género (1/8): Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado, “Porcentaje del personal del Servicio con capacitación en género nivel básico realizada, durante el año 2022”

(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t / Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100

(Número de personal del Servicio con capacitación en género nivel básico realizada, durante el año 2022/ Dotación efectiva del personal al 31 de diciembre del año t-1)*100

Meta: $[(1 / 8) * 100] = 12,5 \%$, 25% (48/191)

Ponderación: 10%.

Red de Expertas: Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género

Responsable: Virginia Saavedra, Jefe Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas

Avance: $(51/191) * 100 = 26,7\%$, $[(1 / 8) * 100] = 12,5 \%$

Carga de datos y verificadores: En aplicativo MMEG de responsabilidad del Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión



GESTIÓN EFICAZ (Ponderación 50%)

Indicaciones de carácter preventivo y correctivo:

1. Los servicios deberán cargar en el aplicativo web del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género (MMEG), <https://pmg.minmujeryeg.gob.cl/>, los medios de verificación de las medidas comprometidas en el Indicador de Género, entre el 1° al 15 de diciembre.
2. La Secretaría Técnica cargará en la plataforma web de DIPRES el resultado de cada medida comprometida, y ésta posteriormente calculará automáticamente el valor del numerador, denominador, resultado del indicador y porcentaje de cumplimiento de la meta, cuando corresponda. Así mismo, cargará en dicha plataforma el Informe de Opinión Técnica que entregue la Red de Expertas.
3. Indicador no considerado para revisión in situ.





EFICIENCIA INSTITUCIONAL (Ponderación 35%)

1. Índice eficiencia energética

(Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t)

Meta: Medir correctamente

Ponderación: 10%.

Red de Expertos: Subsecretaría de Energía

Responsables: Carlos Basaletti, Ingeniero Eléctrico Departamento de Inversión y Programas, Juan Catalán, Analista Departamento Servicios Generales

Avance: Medido correctamente

Carga de datos y verificadores: En aplicativo de la Subsecretaría de Energía de responsabilidad de Ingeniero Eléctrico Departamento de Inversión y Programas





EFICIENCIA INSTITUCIONAL (Ponderación 35%)

Indicaciones de carácter preventivo y correctivo:

1. Los Servicios informan a la Red de Expertos resultados de indicador en la plataforma Web de la Subsecretaría de Energía www.gestionaenergia.cl hasta las 23:59 horas del 30 de diciembre de 2022.
2. Un mes se entenderá completo cuando se haya reportado al menos el 92% de los días de consumo dentro del mes (debido a posibles diferencias en la fecha de la lectura de una factura con la fecha de inicio de la lectura de la siguiente).
3. El período de medición del indicador comprenderá desde el mes de noviembre del año t-1 hasta el mes de octubre del año t y se reporta en la plataforma web www.gestionaenergia.cl.
4. Se debe contar con una lectura efectiva de los medidores o remarcadores de uso exclusivo de los inmuebles utilizados por el Servicio y que hayan reportado 12 meses completos.
5. Para períodos en que una unidad no haya sido utilizada, también se aceptará el reporte de un consumo 0, adjuntando la justificación firmada por el gestor de servicio que explique la situación de uso de la unidad.
6. Para acreditar el requisito técnico N°7 relativo a actualización de catastro de inmuebles, la Red de Expertos dispondrá en el medio de verificación la información de dirección, número(s) de rol(es) y superficie para todas las unidades del catastro que reportan consumos energéticos en plataforma de consumo. Si algunos de los campos de información de las unidades no están completada, el indicador no está cumplido.
7. Para acreditar requisito N°8 relativo a informar consumo de las unidades del catastro con medidores compartidos factibles de reportar y/o de uso exclusivo, la Red de Expertos dispondrá en el medio de verificación la información de consumo. Si para alguno de estos medidores no se informa el consumo en los términos señalados en el requisito, el indicador no está cumplido.
8. Indicador no considerado para revisión in situ.



EFICIENCIA INSTITUCIONAL (Ponderación 35%)

2. Desviación montos contratos de obras de infraestructura

(Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos - Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos) / (Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos))*100

Meta: 6,86%

Ponderación: 5%.

Red de Expertos: SUBDERE

Responsable: Jorge Chales de Beaulieu, Jefe Departamento de Inversión y Programas

Avance: $(122.082.499/1.908.195.753)*100= 6,4\%$

Carga de datos y verificadores: En aplicativo SUBDERE de responsabilidad de la Jefatura del Departamento de Inversión y Programas





EFICIENCIA INSTITUCIONAL (Ponderación 35%)

Indicaciones de carácter preventivo y correctivo:

1. El Servicio debe informar a la Red de Expertos los resultados del indicador en la plataforma web de la SUBDERE: www.chileindica.cl hasta las 23:59 horas del 30 de diciembre. La Secretaría Técnica ingresará dicha información en la plataforma web de DIPRES, la que automáticamente calculará el resultado del indicador.
2. Se compromete sólo respecto de las obras del subtítulo 31 y 33, a excepción del 33.03.125 Fondo Regional de Iniciativa Local (FRIL).
3. Se debe considerar lo siguiente para el cumplimiento de la meta:
 - ✓ Contrato de obra infraestructura pública finalizado: es aquel que cuenta con recepción definitiva de obras al año t y liquidación de contrato en el año t.
 - ✓ Liquidación de contrato: corresponde al proceso de cierre definitivo del contrato de obras de infraestructura pública, el cual se materializa a través de una resolución, acta, decreto alcaldicio u otro documento oficial (acto administrativo).
 - ✓ Contrato de obra de infraestructura pública finalizado con aumento efectivo de gasto: considera aquel contrato finalizado en el año t, cuyo monto final es mayor al monto inicial de contrato.
 - ✓ Montos finales de contrato de obra de infraestructura pública: monto pagado al contratista, establecido en la respectiva liquidación del contrato de obra finalizado.
4. Indicador no considerado para revisión in situ.



EFICIENCIA INSTITUCIONAL (Ponderación 35%)

3. Licitaciones con dos o menos ofertas

(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas / Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100

Meta: 60%

Ponderación: 10%.

Red de Expertos: Dirección de Compras y Contratación Pública

Responsable: Miguel Collío, Jefe Departamento de Gestión de Abastecimiento

Avance: $(9/22)*100= 41\%$

Carga de datos: En aplicativo de Mercado Público de responsabilidad de la Jefatura del Departamento de Gestión de Abastecimiento





EFICIENCIA INSTITUCIONAL (Ponderación 35%)

Indicaciones de carácter preventivo y correctivo :

1. Los valores efectivos del numerador y denominador corresponden al resultado del indicador hasta las 23:59 del día 30 de diciembre de 2022 que debe estar disponible en la plataforma de Mercado Público. Estos valores efectivos del numerador y denominador serán ingresados por la Secretaría Técnica de DIPRES en plataforma web de DIPRES, a partir de la información enviada por la Red de Expertos y que corresponde a la que está publicada en la plataforma de Mercado Público.
2. Los valores efectivos del numerador y denominador publicados en la plataforma de Mercado Público no consideran las readjudicaciones. No obstante, estas sí están incluidas en el archivo descargable en dicha plataforma (identificadas en la primera columna “Número de Adquisición” con el sufijo R1 o R2, según cantidad de readjudicaciones).
3. Tratamiento de situaciones especiales 2021:
 - ✓ Caso 1: Procesos de L1 que fueron cerrados por la plataforma de Mercado Público al momento de ser publicadas, quedando con cero ofertas, entre los meses de mayo y julio, no serán contabilizados en el indicador.
 - ✓ Caso 2: Procesos que durante el feriado del 21 de junio de 2021, cerraron la recepción de ofertas anticipadamente, debiendo recibirlas fuera de la plataforma, para efectos del cálculo del indicador dichas ofertas se contabilizarán independiente de la vía de ingreso.
 - ✓ Para ambas situaciones, los valores de numerador y denominador, según corresponda, serán calculados de forma manual por la Red de Expertos y enviados a la Secretaria Técnica.
4. Indicador no considerado para revisión in situ.



EFICIENCIA INSTITUCIONAL (Ponderación 35%)

4. Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29

((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / (Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t))*100

Meta: 110%

Ponderación: 10%.

Red de Expertos: Subdirección de Presupuestos

Responsable: Darío Salinas, Jefe Departamento de Finanzas

Avance: (M\$1.139.752/M\$2.033.481)*100=56%

Carga de datos: En SIGFE de responsabilidad de la Jefatura del Departamento de Finanzas

Proyección cumplimiento:

Subtítulo	Presupuesto Vigente	Proyección gasto Diciembre	Gasto Segundo Semestre	Gasto Cuarto Trimestre	Total Gasto Ejecutado año t
Subt. 22	1.835.078.000	183.507.800	1.222.332.550	778.775.556	1.835.078.000
Subt. 29	198.403.000	19.840.300	139.940.472	123.164.538	198.403.000
Total	2.033.481.000	203.348.100	1.362.273.022	901.940.094	2.033.481.000

Numerador	2.467.561.216
Denominador	2.033.481.000
Porcentaje	121%





CALIDAD DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS A LOS USUARIOS (Ponderación 15%)

1. Reclamos respondidos

(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100

Meta: Medir correctamente

Ponderación: 5%

Red de Expertos: Comisión Asesora Presidencia para la Integridad Pública y Transparencia

Responsables: Carolina Hidalgo, Jefe Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión y Abel Contreras, Jefe Departamento de Ética, Integridad y Transparencia

Avance: Medido correctamente

Carga de datos y verificadores: En aplicativo de Mercado Público de responsabilidad de la Jefatura del Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión





CALIDAD DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS A LOS USUARIOS (Ponderación 15%)

2. Trámites digitales

(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100

Meta: 100%

Ponderación: 10%.

Red de Expertos: División de Gobierno Digital

Responsable: José Ignacio Gutiérrez, Jefe Departamento de Tecnologías de la Información

Avance: 100%

Carga de datos y verificadores: En aplicativo de la División de Gobierno Digital de responsabilidad de la Jefatura del Departamento de Tecnologías de la Información





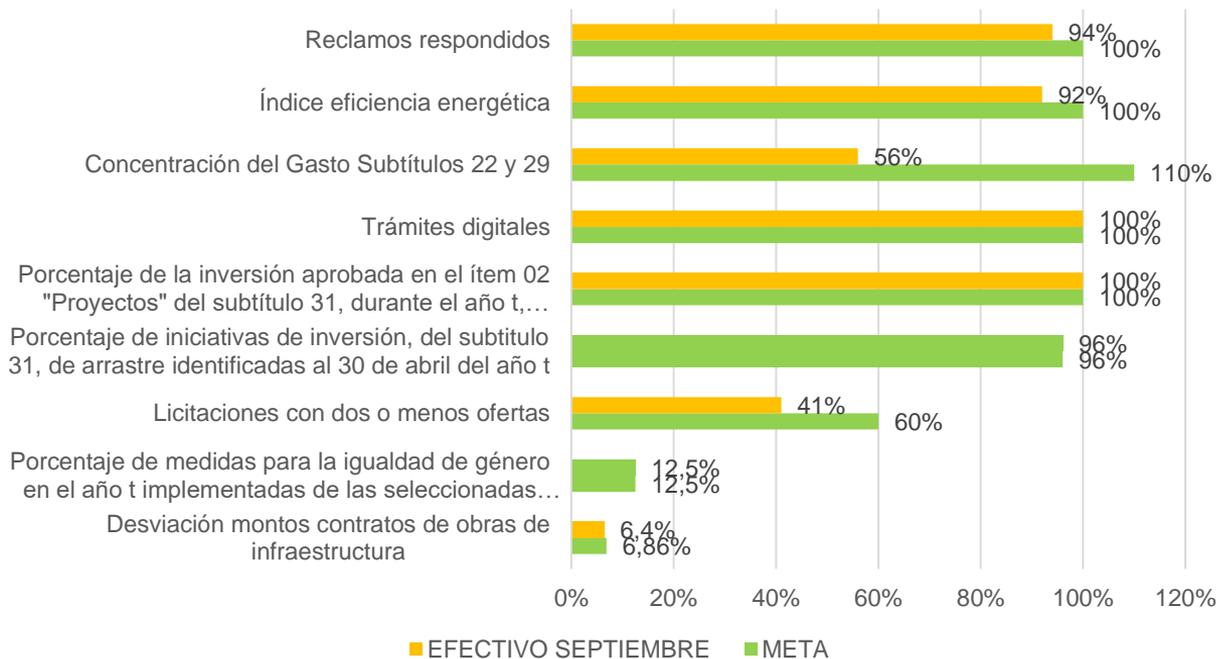
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS A LOS USUARIOS

(Ponderación 15%)

Indicaciones de carácter preventivo y correctivo :

1. El Servicio debe informar a la Red de Expertos resultados y cargar medios de verificación del indicador en la plataforma web de la División de Gobierno Digital: <https://tramites.gob.cl/> hasta las 23:59 horas del viernes 30 de diciembre de 2021.
2. Los trámites se entenderán digitalizados cuando puedan ser verificados a través de una herramienta analítica web.
3. El Servicio deberá mantener actualizada la información en el Registro Nacional de Trámites (RNT), la que deberá contener al menos la nómina de trámites, su caracterización e información de transacciones, que corresponden a la contabilización de los trámites finalizados por mes y canal de atención disponible.
4. Trámites en RNT: Postular a los fondos concursables del 6% del Fondo Nacional de Desarrollo Regional y Postulación al Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC).
5. Indicador no considerado para revisión in situ.

Indicador PMG



MUCHAS GRACIAS



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO

